

INFORME COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS SEPTIEMBRE DE 2018

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe*”, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad..*” y el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “**Informes de solicitudes de acceso a información. ... los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:**(1) El número de solicitudes recibidas (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”, se presenta el informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ciudadanas y denuncias por actos de corrupción en la Secretaría Distrital de la Mujer, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por esta Secretaría, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

Se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, por tipología, canales y comportamiento estadístico atendidos durante el mes de septiembre de la presente anualidad, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRS; las cuales se recepcionan y clasifican para realizar seguimiento, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

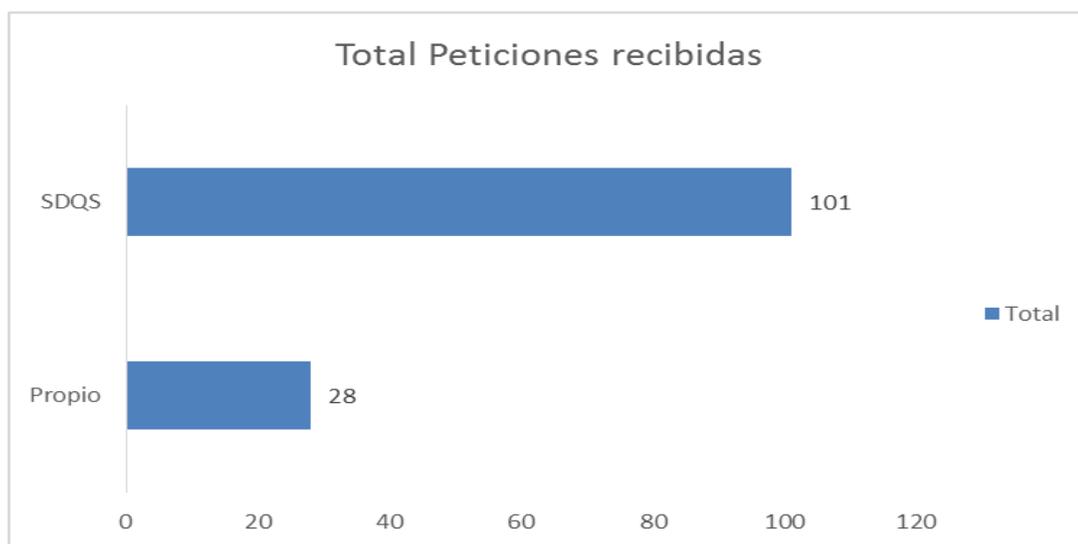
TOTAL DE SOLICITUDES

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, derechos de petición, felicitaciones y consultas que ha recibido la Entidad durante el mes de septiembre de 2018.

De acuerdo con las cifras reportadas por la entidad se registró un total de 129 solicitudes, de las cuales 101 que corresponden al 78%, se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y

Soluciones “Bogotá te escucha”, y las restantes 28, que corresponden al 22%, se registraron en sistema propio de la entidad.

Teniendo en cuenta que los servicios que se ofertan por los canales presencial y telefónico, en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, no se registran en el sistema SDQS y se relacionaron como sistema propio.



TIPO DE SOLICITUD

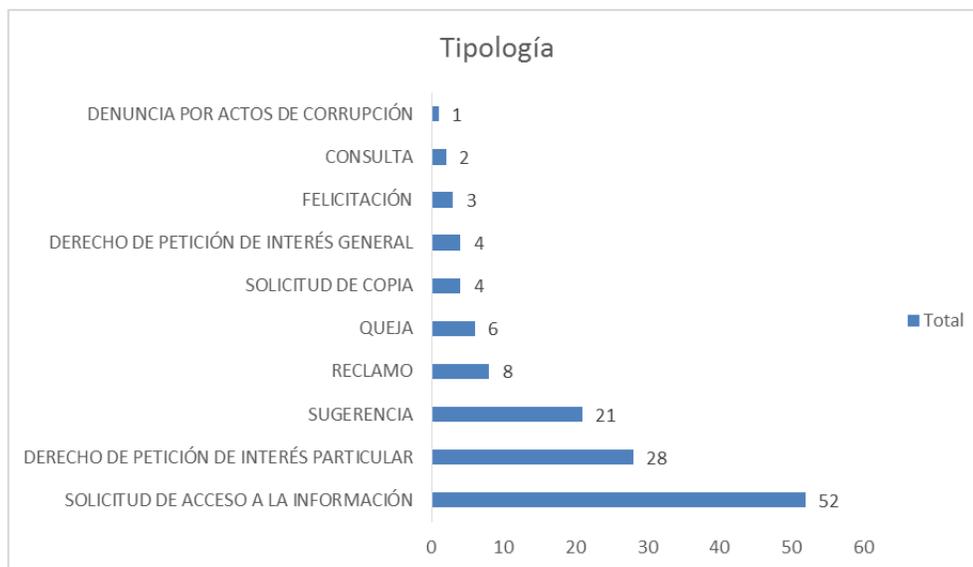
El requerimiento más representativo de acuerdo con su tipología para el periodo evaluado fue el de solicitud de acceso a la información con 52 requerimientos del total recibido, en su mayoría respecto de los siguientes subtemas: Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, Información básica y puntos de atención de la misma forma se solicita información relacionada con Cursos brindados en Casas de Igualdad, el derecho de petición de interés particular con 28 requerimientos en relación con los mismos subtemas, seguido por Sugerencia con 21 requerimientos en su mayoría referentes a servicios prestados en Casas de Igualdad, además de las Solicitudes como reclamos, quejas y solicitudes de copia entre otros.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Solicitud de acceso a la información	52	40%
Derecho de petición interés particular	28	22%
Sugerencia	21	16%
Reclamo	8	6%
Queja	6	5%
Solicitud de copia	4	3%
Derecho de petición general	4	3%
Felicitación	3	2%
Consulta	2	2%
Denuncia por actos de corrupción	1	1%
Total general	129	100%



Finalmente, de conformidad con la información reportada por la profesional encargada de tramitar los asuntos disciplinarios en el mes de septiembre de 2018 y de la revisión de los registros del SDQS, se presentó una denuncia por actos de corrupción en contra de la entidad.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

SEGUIMIENTO

Para el mes de septiembre de 2018, ingresaron 129 solicitudes, de las cuáles y de conformidad con el reporte generado por SDQS se evidencia que en su totalidad han sido atendidas dentro de los términos estipulados por la ley.

RESPUESTAS DE FONDO

Se realiza verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las PQRS hayan sido atendidas de fondo, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo así:

RADICADO SDQS	RADICADO INTERNO	DEPENDENCIA	RADICADO RESPUESTA	RESPUESTA DE FONDO
2194382018	2-2018-004751	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2018-004074	Cumple
2329732018	2-2018-005191	Subsecretaría de Gestión Corporativa	1-2018-004556	Cumple
2339552018	2-2018-005089	Dirección Territorialización de Derechos	1-2018-004301	Cumple
2392152018	2-2018-005235	Dirección Territorialización de Derechos	1-2018-004536	Cumple
2413802018	2-2018-005299	Dirección Administrativa y Financiera	1-2018-004616	Cumple

CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (os) peticionarias (os) presenten las PQRS, mencionados a continuación:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

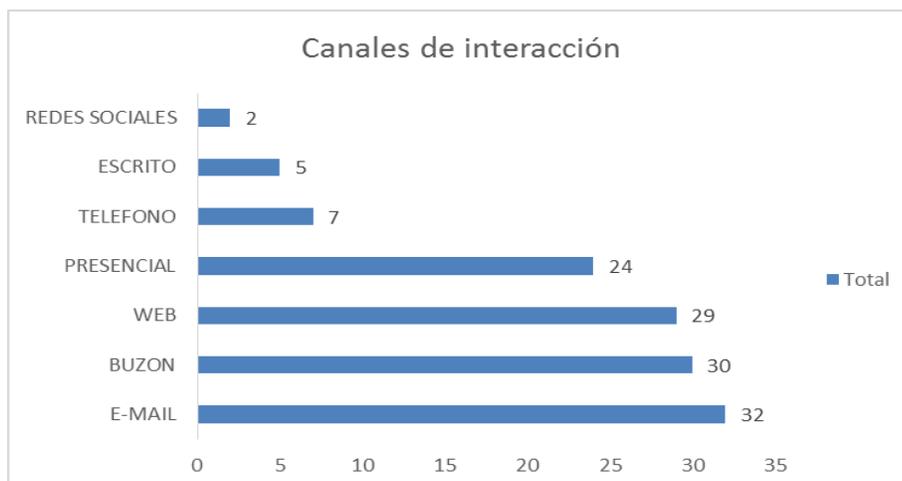




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

CANALES	TOTAL	%
E-mail	32	25%
Buzón	30	23%
Web	29	22%
Presencial	24	19%
Teléfono	7	5%
Escrito	5	4%
Redes sociales	2	2%
Total general	129	100%



En el mes de septiembre de la presente anualidad ingresaron a la entidad 129 requerimientos, de los cuales 32 ingresaron por medio de E-Mail con una participación del 25% siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, seguido por Buzón que corresponde a las PQRS depositadas por las personas que asisten a las Casas de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres, así como en las Casas Refugio y en Casa de Todas con participación del 23%, posterior el canal Web con 22% este canal hace referencia al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, sigue el canal presencial con 19%; y los restantes requerimientos ingresaron por los demás canales de comunicación que tiene la Entidad a disposición de la ciudadanía.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co

Las atenciones presenciales y telefónicas que se realizan en el punto de atención de la sede principal de la Entidad que se relacionan directamente con la prestación de servicios ofertados por la entidad no se registran en el sistema SDQS. Sin embargo, se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

En sede central las solicitudes presenciales de prestación de servicios jurídicos o psicológicos por parte de la ciudadanía son atendidas de manera directa por las áreas misionales que los prestan de acuerdo con el procedimiento vigente.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Las siguientes solicitudes fueron trasladadas por competencia, toda vez que las solicitudes no trataban temas directamente relacionados con las funciones de la Entidad.

ENTIDAD	TOTAL	%
Policía Metropolitana	2	29%
Personería de Bogotá	1	14%
Secretaría de Gobierno	1	14%
Secretaría de Salud	1	14%
Transmilenio	1	14%
Secretaría de Integración Social	1	14%
Total general	7	100%

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

Dando alcance a la misionalidad de la Secretaría Distrital de la Mujer y con el fin de satisfacer las necesidades, requerimientos e inquietudes que manifieste la ciudadanía proporcionando una respuesta clara, oportuna y eficaz se remiten las peticiones a las diferentes dependencias de la Entidad para que sean resueltas en los términos definidos en la normativa vigente.

Por lo tanto, se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con la respectiva participación porcentual en el mes de septiembre de 2018 así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
Subsecretaría de Gestión Corporativa	46	36%
Dirección de Territorialización de Derechos	34	26%
Dirección Administrativa y Financiera	13	10%
Dirección de Gestión del Conocimiento	9	7%
Dirección de Derechos y Diseño de Políticas	8	6%
Dirección de Eliminación de Violencias	7	5%
Dirección de Talento Humano	5	4%
Dirección de Enfoque Diferencial	2	2%
Oficina Asesora de Planeación	2	2%
Oficina Asesora Jurídica	1	1%
Oficina de Comunicaciones	1	1%
Subsecretaría de Políticas de Igualdad	1	1%
TOTAL GENERAL	129	100%

La que recibió la totalidad de requerimientos para el período evaluado es la Subsecretaría de Gestión Corporativa en temas básicos y generales de la entidad y efectuando traslados por competencias de las PQRS radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad, además se tienen en cuenta las solicitudes que se recibieron de forma presencial, y que se atendieron desde Atención a la Ciudadanía.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Cincuenta y dos (52) solicitudes de acceso a la información, incluyendo número de petición, fecha de ingreso a la entidad, fecha de vencimiento, fecha de respuesta o finalización y nombre del peticionario, señalando que todas las solicitudes de información fueron atendidas en los términos establecidos por la ley.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9
Código Postal 111071
PBX 3169001
Página WEB: www.sdmujer.gov.co
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:
servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
1	2018-09-03	2018-09-03	2018-09-03	Sandra Milena Córdoba González
2	2018-09-03	2018-09-03	2018-09-03	José Edwin Téllez
3	2018-09-05	2018-09-05	2018-09-05	Alix Rojas
4	2018-09-06	2018-09-06	2018-09-06	Nubia Esperanza Monroy
5	2018-09-06	2018-09-06	2018-09-06	Gloria Esperanza Rico gordillo
6	2018-09-06	2018-09-06	2018-09-06	Luz María Holguín
7	2018-09-06	2018-09-06	2018-09-06	Laura Suarez
8	2018-09-06	2018-09-06	2018-09-06	Jazmín Tatiana Riveros Rodríguez
9	2018-09-10	2018-09-10	2018-09-10	Cindy Andrea Pineda Barrantes
10	2018-09-11	2018-09-11	2018-09-11	Claudia García Aranda
11	2018-09-11	2018-09-11	2018-09-11	Andrea García
12	2018-09-11	2018-09-11	2018-09-11	Jennifer Andrea Hurtado Sánchez
13	2018-09-11	2018-09-11	2018-09-11	Kenny Home González
14	2018-09-12	2018-09-12	2018-09-12	María Deisy Russi González
15	2018-09-12	2018-09-12	2018-09-12	Mariana Briseño García
16	2018-09-12	2018-09-12	2018-09-12	Ilda María Sánchez Bautista
17	2018-09-13	2018-09-13	2018-09-13	Yuly Angelica Rojas Rojas
18	2018-09-14	2018-09-14	2018-09-14	Cenelia Perdomo
19	2018-09-14	2018-09-14	2018-09-14	Sonia Isabel Pérez Molano
20	2018-09-18	2018-09-18	2018-09-18	María Camila Liévano Cáceres
21	2018-09-18	2018-09-18	2018-09-18	Valentina Cruz
22	2018-09-19	2018-09-19	2018-09-19	Esmeralda Lobatón
23	2018-09-19	2018-09-19	2018-09-19	Cindy Johanna Navarrete
24	2018-09-24	2018-09-24	2018-09-24	Martha Navas
25	2018-09-24	2018-09-24	2018-09-24	valentina Muñoz
26	2018-09-27	2018-09-27	2018-09-27	Azucena Arenas Peña
27	2018-09-27	2018-09-27	2018-09-27	Angela Contreras
28	2018-09-27	2018-09-27	2018-09-27	Jenny Jiménez
1938622018	2018-09-25	2018-10-08	2018-10-08	Anónimo
1960882018	2018-09-26	2018-10-09	2018-10-09	Diana milena Londoño Morales
2040682018	2018-09-10	2018-09-19	2018-09-19	María Nelly Pupo Gutiérrez
2092102018	2018-09-04	2018-09-18	2018-09-18	Karen López
2105012018	2018-09-06	2018-09-19	2018-09-19	Silvia Gallardo
2109662018	2018-09-17	2018-09-27	2018-09-27	María Nelly Pupo Gutiérrez

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

NUMERO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	NOMBRE PETICIONARIO
2111332018	2018-09-20	2018-10-03	2018-10-03	Martha Rozo
2143022018	2018-09-26	2018-10-08	2018-09-27	Nicolás Castañeda
2192772018	2018-09-11	2018-09-24	2018-09-24	Martha Elena Martínez Villamil
2194382018	2018-09-14	2018-09-27	2018-09-27	Fundación Arte y Vida con Propósito
2214782018	2018-09-25	2018-10-05	2018-10-05	Anónimo
2246932018	2018-09-28	2018-10-08	2018-10-08	Victoria Ruíz
2252372018	2018-09-28	2018-09-12	2018-09-12	Lorena Acosta
2294822018	2018-09-18	2018-10-04	2018-10-04	Ana María Dussan Cárdenas
2339552018	2018-09-04	2018-09-18	2018-10-05	Clara Figueredo Alvarado
2339972018	2018-09-06	2018-10-03	2018-10-03	Marcela Gaitán Forero
2340752018	2018-09-07	2018-09-21	2018-09-12	Eileen Yael Moreno Rodríguez
2352112018	2018-09-11	2018-09-19	2018-09-25	Andrea Pabón Giraldo
2362002018	2018-09-24	2018-10-04	2018-10-04	Mónica Andrea Hoyos
2370882018	2018-09-25	2018-10-08	2018-09-26	Anónimo
2370952018	2018-09-25	2018-10-08	2018-09-27	Anónimo
2371162018	2018-09-04	2018-09-21	2018-09-12	Marcella Condiza
2371282018	2018-09-14	2018-09-27	2018-09-27	Haider Iván Ruíz Burgos
2397152018	2018-09-11	2018-09-11	2018-09-11	Anónimo

Proyectó: Claudia Vanessa Rincón Rueda. Profesional Contratista. S.G.C.

Revisó: Elsa Margoth Garzón Acosta. Profesional Especializada. S.G.C.

Aprobó: Christian Andrés Medina López. Subsecretario de Gestión Corporativa (e).

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9

Código Postal 111071

PBX 3169001

Página WEB: www.sdmujer.gov.co

Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:

servicioalciudadania@sdmujer.gov.co

